

合肥市政府采购项目 单一来源采购文件 (服务类)

项目名称：肥东县12345热线受理业务整体外包
服务

项目编号：2025ADDFD00072

采购人：肥东县人民政府办公室

采购代理机构：肥东县公共资源交易有限公司

日期：2025年5月

目 录

第一章	单一来源采购邀请	1
第二章	供应商须知	4
第三章	采购需求	15
第四章	协商程序和评审标准	16
第五章	政府采购合同	20
第六章	响应文件格式	29

第一章 单一来源采购邀请

一、项目名称及内容

1. 项目编号：2025ADDFD00072

2. 项目名称：肥东县12345热线受理业务整体外包服务

3. 项目地点：肥东县

4. 项目单位：肥东县人民政府办公室

5. 项目概况：肥东县 12345 热线中心承担 12345 热线及民声呼应诉求受理督办，在聚集民情民意，解决群众合理诉求，促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。2024 年肥东县 12345 热线全年受理量超 13 万件。依据近年来群众诉求量增长趋势，预测今后 3 年年均诉求量将超 15 万件，为持续提高 12345 热线服务质效，为群众提供更加优质、高效的服务，需开展肥东县 12345 热线受理业务整体外包单一来源采购。

6. 资金来源：财政

7. 项目预算：204.7 万元

8. 项目类别：政府采购服务

9. 标段（包别）划分：不分包

二、采购文件的获取

1. 获取时间：2025年5月19日09:00至2025年5月20日09:00；

2. 获取方式及地点：

方式：（1）供应商须登录安徽合肥公共资源交易电子服务系统（以下简称“电子服务系统”）查阅采购文件。首次登录须持有电子服务系统兼容的数字证书，详情参见电子服务系统办事指南。

（2）采购文件获取过程中有任何疑问，请在工作时间（9：00-17：30，节假日休息）拨打技术支持热线（非项目咨询）：0512-58188516。项目咨询请拨打电话：0551-67758792。

地点：安徽合肥公共资源交易电子服务系统

三、协商时间及地点

1. 时间：2025 年 5 月 20 日 09 时 00 分

2. 地点：安徽省合肥市肥东县店埠镇深秀路 2 号肥东政务服务中心四楼

四、响应文件提交截止时间及提交地点

截止时间：同协商时间

地点：安徽合肥公共资源交易电子服务系统

五、开启

时间：2025 年 5 月 20 日 09 点 00 分（北京时间）

地点：合肥市肥东县店埠镇深秀路 2 号肥东政务服务中心四楼

六、其他补充事宜

1. 本次公告同时在安徽合肥公共资源交易中心网站、安徽省政府采购网、安徽省公共资源交易监管网、全国公共资源交易平台上发布。

2. 供应商应合理安排采购文件获取时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成采购文件获取，责任自负。

3. 本项目实施全流程电子化交易，响应文件实施网上远程解密，供应商无需前往开标现场。

七、联系方式

1. 采购人

名 称：肥东县人民政府办公室

地 址：安徽省合肥市肥东县龙泉路 8 号

联系人：陶慧

电 话：0551-67726695

2. 采购代理机构

名 称：肥东县公共资源交易有限公司

地 址：合肥市肥东县店埠镇深秀路 2 号肥东政务服务中心四楼

联系方式：0551-67758792

3. 项目联系方式

联系人：黄丽

电 话：0551-67758792

4. 电子交易系统

名 称：安徽合肥公共资源交易中心电子交易系统

电 话：0512-58188516

5. 电子服务系统

名 称：安徽合肥公共资源交易电子服务系统

电 话：0551-66223830、0512-58188516

6. 政府采购监督管理部门

名 称：肥东县财政局

地 址：合肥市肥东县龙泉路 8 号肥东县人民政府 8 号楼

电 话：0551-67737889

第二章 供应商须知

一、供应商须知前附表

注：本表是本项目的具体要求，是对供应商须知的具体补充和修改，如有不一致，以本表为准。

条款号	条款名称	内容、说明与要求
3.1	采购人	肥东县人民政府办公室
3.2	采购代理机构	肥东县公共资源交易有限公司
3.3	政府采购监督管理部门	肥东县财政局
8.1	询问截止时间	2025 年 5 月 19 日 17 时 30 分
13.1	响应文件有效期	90 日历日
14.1	响应文件要求	加密电子响应文件
14.2	协商现场提交的其他材料要求	/
14.3	响应文件解密时间	响应文件提交截止时间后 30 分钟内（以电子交易系统解密倒计时为准）
22.3	随成交结果公告同时公告的成交供应商的响应文件其他内容	（1） <u>无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函</u> ； （2） <u>主要成交标的承诺函</u> ；
23.1	成交通知书发出的形式	☒ 书面 ☒ 数据电文 特别提醒：本项目发布成交结果公告的同时，通过电子交易系统向成交供应商发出成交通知书。成交通知书发出视为已送达，供应商应主动登录电子交易系统查询，采购人和采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。
24.1	履约保证金	☒ 不收取
25.1 ¹	合同签订及公开	采购人与成交供应商应当自发出成交通知书之日

	时间	起 7 个工作日内签订合同，采购合同签订之日起 2 个工作日内完成政府采购合同公开。																																
26.1	成交服务费	(1) 金额： ☐ 免收 ☐ 定额收取：人民币_____元 ☒ 按下列标准收取：招标代理服务费：<u>以本项目成交金额为计算基数按照差额定率累进法，按下表收费标准收取。</u> <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额</th> <th>货物招 标</th> <th>服务招 标</th> <th>工程招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下（含 100 万元）</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100 万元-500 万元（含 500 万元）</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500 万元-1000 万元（含 1000 万元）</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000 万元-5000 万元（含 5000 万元）</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元-1 亿元（含 1 亿元）</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1 亿元-10 亿元（含 10 亿元）</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>10 亿元以上</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> 注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。 例如：某服务招标代理业务中标金额为 6000 万元， 计算招标代理服务费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 (500-100) 万元×0.8%=3.2 万元	中标金额	货物招 标	服务招 标	工程招 标	100 万元以下（含 100 万元）	1.5%	1.5%	1.0%	100 万元-500 万元（含 500 万元）	1.1%	0.8%	0.7%	500 万元-1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.45%	0.55%	1000 万元-5000 万元（含 5000 万元）	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元-1 亿元（含 1 亿元）	0.25%	0.1%	0.2%	1 亿元-10 亿元（含 10 亿元）	0.05%	0.05%	0.05%	10 亿元以上	0.01%	0.01%	0.01%
中标金额	货物招 标	服务招 标	工程招 标																															
100 万元以下（含 100 万元）	1.5%	1.5%	1.0%																															
100 万元-500 万元（含 500 万元）	1.1%	0.8%	0.7%																															
500 万元-1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000 万元-5000 万元（含 5000 万元）	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元-1 亿元（含 1 亿元）	0.25%	0.1%	0.2%																															
1 亿元-10 亿元（含 10 亿元）	0.05%	0.05%	0.05%																															
10 亿元以上	0.01%	0.01%	0.01%																															

		$(1000-500) \text{ 万元} \times 0.45\% = 2.25 \text{ 万元}$ $(5000-1000) \text{ 万元} \times 0.25\% = 10 \text{ 万元}$ $(6000-5000) \text{ 万元} \times 0.1\% = 1 \text{ 万元}$ 合计收费=1.5+3.2+2.25+10+1=17.95(万元) (2) 支付方式: ☒ 转账 (3) 收取单位: <u>肥东县公共资源交易有限公司</u> (4) 支付时间: <u>中标(成交)通知书发放后</u>
27.1	重要提示	(1) 成交供应商应在规定期限内与采购人签订合同, 若成交供应商未能在规定期限内签订合同, 采购人有权取消成交供应商成交资格, 并将相关违约行为报送监管部门, 实施信用惩戒; (2) 合同签订后, 成交供应商存在规定时间内不组织人员进场开工, 不履行供货、安装或服务义务等情况, 采购人有权解除合同, 并追究违约责任, 同时将相关违约行为报送监管部门, 记不良行为记录, 实施信用惩戒; (3) 成交供应商成交后被监管部门查实存在违法行为, 不满足成交条件的, 由采购人取消成交资格, 并做好项目后续工作; (4) 成交供应商在成交项目发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时, 拒绝协助配合执法部门调查案件的, 采购人可以取消其成交资格或解除合同, 并追究其违约责任。
27.2	解释权	(1) 构成本单一来源采购文件的各个组成文件应互为解释, 互为说明; (2) 同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的, 以编排顺序在后者为准; (3) 如有不明确或不一致, 构成合同文件组成内

		容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释； （4）除单一来源采购文件中有特别规定外，仅适用于协商和响应文件提交阶段的规定，按单一来源采购邀请、供应商须知、协商程序和评审标准、响应文件格式的先后顺序解释； （5）按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
27.3	其他补充说明	（1）“政采贷”融资指引：有融资需求的供应商在取得政府采购中标或成交通知书后，可访问安徽省政府采购网“政采贷”栏目，查看和联系第三方平台或者金融机构，商洽融资事项，确定融资意向。 供应商签署政府采购中标（成交）合同后，登录“徽采云”金融服务模块，选择意向产品进行申请，并填写相关信息，“徽采云”金融服务模块将供应商融资申请信息推送第三方平台、意向金融机构。 （2）电子保函指引：①中标人（供应商）可访问安徽省政府采购网“融资/保函”栏目，申请办理电子保函（包括：履约保函、预付款保函）。②中标人（供应商）可登录全国公共资源交易平台（安徽省·合肥市）（安徽合肥公共资源交易中心网站）“电子保函”栏目查看《合肥市（信易贷）电子保函平台操作手册》并按照操作手册规定内容办理（电子保函的递交要求和相关注意事项详见操作手册）。③鼓励优先使用电子保函。

二、供应商须知正文

1. 适用范围

1.1 本采购文件仅适用于本次单一来源采购所述的服务项目采购。

2. 定义

2.1 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

3. 采购人、采购代理机构及供应商

3.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见供应商须知前附表。

3.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见供应商须知前附表。

3.3 政府采购监督管理部门：各级人民政府指定的有关部门依法履行与政府采购活动有关的监督管理职责。本项目的政府采购监督管理部门见供应商须知前附表。

3.4 供应商：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。

4. 资金来源

4.1 本项目的采购人已获得足以支付本次单一来源采购后所签订的合同项下的资金。

4.2 项目预算金额见单一来源采购邀请。

5. 费用

不论单一来源采购的结果如何，供应商应承担所有与准备和参加单一来源采购有关的费用。

6. 适用法律

本项目采购人、采购代理机构、供应商、采购人员的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的政府采购有关规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

7. 采购文件构成

7.1 采购文件包括下列内容：

第一章 单一来源采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 协商程序和评审标准

第五章 政府采购合同

第六章 响应文件格式

8. 采购文件的澄清与修改

8.1 供应商如对采购文件内容有任何疑问，必须在供应商须知前附表规定的询问截止时间前以书面形式提交给采购代理机构。

8.2 采购人可主动地或在解答供应商提出的问题时对采购文件进行澄清与修改。采购代理机构对已发出的采购文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知供应商。澄清或者修改文件作为单一来源采购文件的组成部分。

8.3 任何人或任何组织向供应商提供的任何书面或口头资料，未经采购代理机构书面通知，均作无效处理，不得作为采购文件的组成部分。采购代理机构对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

8.4 对于没有提出疑问又参与了本项目的供应商将被视为完全认同本采购文件（含澄清或修改的内容）。

9. 采购范围及响应文件中标准和计量单位的使用

9.1 供应商应当对所参与的分包采购文件中“采购需求”所列的所有内容进行响应，如仅响应所参与包别中的部分内容，其所参与包别的响应文件将被认定为**响应无效**。

9.2 无论采购文件中是否要求，供应商所提供的服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

9.3 供应商与采购代理机构之间与单一来源采购有关的所有往来通知、函件和响应文件均用中文表述。供应商随响应文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料出现差异时，以中文为准。

9.4 除采购文件中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

10. 响应文件构成

10.1 供应商应完整地按采购文件提供的响应文件格式及要求编写响应文件，具体内容详见本项目第六章响应文件格式的相关内容。

10.2 上述文件应按照采购文件规定的格式填写、签署和盖章。

11. 证明响应标的的合格性和符合采购文件规定的技术文件

11.1 供应商应提交证明文件，证明其响应内容符合采购文件规定。该证明文件是响应文件的一部分。

11.2 前款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

11.3 本条所指证明文件不包括对采购文件相关部分的文字、图标的复制。

12. 报价

12.1 供应商的报价应当包括满足本次采购文件的全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程。供应商的报价均应以人民币报价，应遵守《中华人民共和国价格法》。

12.2 供应商最终报价超过采购文件规定的预算金额的**响应无效**。

12.3 供应商应在报价表上标明提供的服务、伴随的货物和工程的单价（如适用）和总价。未标明的视同包含在报价中。

12.4 报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的响应文件，**响应无效**。

12.5 采购人不接受具有附加条件的报价。

13. 响应文件有效期

13.1 响应文件有效期为从响应文件提交截止之日算起的日历天数，响应文件有效期详见供应商须知前附表。

13.2 在响应文件有效期内，供应商的响应文件保持有效，供应商不得要求撤销或修改其响应文件。响应文件有效期不满足要求的**响应无效**。

13.3 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原响应文件有效期截止之前，要求供应商延长响应文件的有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件。供应商也可以拒绝延长响应文件有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

14. 响应文件的制作

14.1 供应商应按照供应商须知前附表的要求准备响应文件，响应文件应装订成册并封装，并在封面上注明“正本”和“副本”字样。响应文件的正本与副本如有不一致之处，以正本为准。

14.2 协商现场提交的其他材料要求详见供应商须知前附表。

15. 响应文件的提交、修改与撤回

15.1 供应商应在供应商须知前附表中规定的响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达采购文件指定的地点

15.2 采购人和采购代理机构有权按本采购文件的规定，延迟响应文件提交截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和供应商受响应文件提交截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的响应文件提交截止时间。

15.3 在响应文件提交截止时间前，供应商可以修改或撤回已提交的响应文件。

16. 采购小组

16.1 采购人、采购代理机构按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购非招标采购方式管理办法》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的有关规定依法组建采购小组，负责对响应文件进行审查，与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

17. 响应文件评审与澄清

17.1 采购人或采购代理机构将在响应文件提交截止时间后至评审结束前通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，其响应文件将被认定为**响应无效**。

以联合体形式参加单一来源的，联合体成员存在以上不良信用记录的，联合体单一来源将被认定为**响应无效**。

以上信用查询记录，采购人或采购代理机构将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。供应商不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。在本单一来源采购文件规定的查询时间之外，网站信息发生的任何变更均不作为

初审依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为初审依据。

17.2 采购小组依据采购文件的规定,从响应文件的有效性和完整性对采购文件的响应程度进行评审,以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。响应文件有下列情况之一的将导致**响应无效**,供应商应进行补充或修改,使之符合单一来源采购文件要求:

- (1) 未按照单一来源采购文件规定要求签署、盖章的
- (2) 响应文件有效期不足的;
- (3) 不符合法律、法规、规范性文件和单一来源采购文件规定的。

17.3 响应文件的澄清

17.3.1 为有助于响应文件的审查、评价和比较,在评审过程中,采购小组将以书面方式(询标)要求供应商对其响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。供应商的澄清、说明或补正应在采购小组规定的时间内以书面方式进行。

如有询标,供应商授权代表(或法定代表人)应携带本人有效身份证明原件参加询标。因供应商授权代表联系不上、未到现场等情形而无法接受询标的,供应商自行承担相关风险。

17.3.2 供应商的澄清、说明或补正将作为响应文件的一部分。

17.3.3 采购小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的,可以要求供应商进一步澄清、说明或补正,直至满足采购小组的要求。

18. 协商与确定成交供应商

18.1 在协商过程中,采购文件若有实质性变动,采购小组将以书面形式通知参加协商的供应商。

18.2 在协商过程中,供应商可以进行多轮报价,供应商的最终报价不得超过采购预算。

18.3 采购小组应与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量,并确定成交供应商。

19. 采购终止

19.1 出现下列情形之一的,采购人或者采购代理机构应当终止采购活动,发

布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- （1）因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）报价超过采购预算的。

20. 保密要求

20.1 协商过程将在严格保密的情况下进行。

20.2 采购小组成员以及与协商工作有关的人员对协商情况以及协商过程中获悉的国家秘密、商业秘密应当保密。

21. 编写协商情况记录

协商情况记录是根据单一来源采购活动的协商记录和协商结果编写的报告，应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

22. 成交结果公告

22.1 自成交供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构将在安徽省政府采购网（www.ccgp-anhui.gov.cn）、安徽合肥公共资源交易中心网站（<http://ggzy.hefei.gov.cn>）、安徽省公共资源交易监管网（<http://ggzy.ah.gov.cn>）、全国公共资源交易平台（<http://www.ggzy.gov.cn>）上发布成交结果公告。

22.2 成交结果公告应当包括以下内容：

- （1）采购人和采购代理机构的名称、地址和联系方式；
- （2）项目名称和项目编号；
- （3）成交供应商名称、地址和成交金额；
- （4）单一来源采购人员名单；
- （5）供应商须知前附表中约定进行公告的其他内容。

23. 成交通知书

23.1 采购代理机构发布成交结果公告的同时以供应商须知前附表规定的形式向成交供应商发出成交通知书。

23.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出

以后,采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交,应当承担相应的法律责任。

23.3 成交通知书是合同的组成部分。

24. 履约保证金

24.1 本项目不收取履约保证金。

25. 签订合同

25.1 采购人与成交供应商应当按照供应商须知前附表规定的时间内完成政府采购合同签订及合同公开。

25.2 采购文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等,均为签订合同的依据。

25.3 采购人不得向成交供应商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与成交供应商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

25.4 除不可抗力等因素外,成交通知书发出后,采购人改变成交结果,或者成交供应商拒绝签订政府采购合同的,应当承担相应的法律责任。

26. 成交服务费

26.1 本项目成交服务费的收取按供应商须知前附表的规定执行。

27. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容,见供应商须知前附表。

第三章 采购需求

前注：

- 1. 本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经采购小组评审认可。
- 2. 如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	首次付款：合同生效，具备实施条件，且成交供应商提供等额的预付款保函或其他担保措施后，采购人支付合同的 50%作为预付款；(2) 合同签订后第 6 个月，以转账方式一次性支付合同总额的 40%；(3) 当期合同期结束后，甲方在收到发票后支付乙方合同总额剩余的 10%。注：供应商应向采购人提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施；在签订合同时，供应商书面明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。
2	服务地点	肥东县境内，具体以采购人指定地点为准。
3	服务期限	首次服务期限为一年，本项目可续签合同，续签不得超过两次，总服务期限不超过三年（合同一年一签）。
4	主要标的名称及所属行业	标的名称：肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务 所属行业：软件和技术服务业

二、项目概况

肥东县 12345 热线中心承担 12345 热线及民声呼应诉求受理督办，在聚集民情民意，解决群众合理诉求，促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。2024 年肥东县 12345 热线全年受理量超 13 万件。依据近年来群众诉求量增长趋势，预测今后 3 年年均诉求量将超 15 万件，为持续提高 12345 热线服务质效，为群众提供更加优质、高效的服务，需开展肥东县 12345 热线受理业务整体外包单一

来源采购。

三、报价要求

1、本项目预算为 204.7 万元/年。

2、总价报价。经测算，整体采购服务，包括人员、通信、系统、配套办公等，投标供应商报价超过项目预算金额（204.7 万元/年）的，响应无效。

四、验收要求

项目验收时，由采购人组成验收小组，验收小组应严格依照采购文件、采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时邀请服务对象参与并出具意见、验收结果应该向社会公告。

五、服务需求

依托合肥市 12345 便民服务热线平台，采取肥东县 12345 热线受理业务整体服务外包，内容包括“12345 呼叫系统云平台”、“18 名坐席服务”等。

（一）合肥市 12345 延伸服务平台（肥东县）建设要求

依托云计算，建设弹性灵活、按需扩容的云呼叫系统，为肥东县长热线中心提供不少于 18 路（其中话务员登录账号不少于 17 个，管理账号不少于 1 个）云呼叫座席服务，并与合肥市 12345 热线系统实现电话互转、三方通话、IVR 语音、效能监控、不少于 6 个月的通话录音、来电弹屏、知识库管理、数据统计、智能话务排队、转接至手机等功能。

（二）热线运营服务需求

1、运营服务内容

供应商负责肥东县 12345 热线服务中心的日常运营管理工作，主要包括：

（1）提供不低于 18 个热线坐席服务（含 1 个热线坐席管理服务），实行 7×24 小时服务模式；

（2）提供常规的政策咨询、问答事项，受理人员在线直接答复，整理归档；

（3）复杂的政策咨询、投诉、合理化建议，热线受理人员记录整理后，转办到成员单位办理；

（4）提供热线运营的相关管理以及 12345 热线电话的受理、分派、审核、质检、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等服务。

六、其它要求

（一）成交供应商所有工作开展均应遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，由于成交供应商违反法律法规造成的相关责任由成交供应商承担。

（二）成交供应商不得以任何理由拖欠外包服务坐席人员工资、社保、公积金，发现一次，采购人给予提示，并要求成交供应商予以纠正，出现 3 次或以上的，采购人有权终止合同，并报政府采购监管部门处理。

（三）采购人对成交供应商定期进行考核，考核不合格视情节轻重扣除服务费，情节严重时采购人有权终止合同。

（四）本项目所需配套硬件设备采购费用包含在报价内，合同期满后归采购人所有。

第四章 协商程序和评审标准

一、总则

本项目将按照采购文件第二章 供应商须知的相关要求及本章的规定评审。

二、协商程序

采购小组对通过供应商的响应文件进行评审，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。评审表如下：

评审表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	营业执照	合法有效	提供有效的供应商营业执照（或事业单位法人登记证书）的复印件，应完整地体现出营业执照（或事业单位法人登记证书）的全部内容。
2	不良信用记录查询	供应商不得存在供应商资格中的不良信用记录情形	详见供应商须知正文第 17.1 条要求
3	无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函	格式、填写要求符合采购文件规定并加盖供应商公章	详见第六章响应文件格式四
4	报价	报价表格式、填写要求符合采购文件规定并加盖供应商公章，报价符合采购文件供应商须知正文第 12 条要求	详见第六章响应文件格式一
5	响应函	格式、填写要求符合采	详见第六章响应文件格式三

		购文件规定并加盖供 应商公章	
6	授权书	格式、填写要求符合采 购文件规定并加盖供 应商公章	法定代表人参加协商的无需此 件，提供身份证明即可。详见 第六章响应文件格式五
7	其他要求	符合法律、行政法规规 定的其他条件或采购 文件列明的其他要求	

评审指标通过标准： 供应商必须通过评审表中的全部评审指标。

第五章 政府采购合同

合肥市政府采购合同参考范本 (服务类)

第一部分 合同书

项目名称：某项目（分包项目须填写完整的分包号及分包名称）

项目编号：_____

甲方（采购人）：_____

乙方（成交供应商）：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

肥东县人民政府办公室（以下简称：甲方）通过肥东县公共资源交易有限公司组织的单一来源采购方式采购活动，经采购小组评定，（成交供应商名称）（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 单一来源采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：_____；
- 1.2.2 服务内容：_____；
- 1.2.3 服务质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：人民币_____元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		
总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

- 1.4.1 付款方式：_____；
- 1.4.2 发票开具方式：_____。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：_____；

1.5.2 服务地点：_____；

1.5.3 服务方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1 %计算，最高限额为本合同总价的 4.0 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.1 %计算，最高限额为本合同总价的 4.0 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人都均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第_____种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：_____（单位盖章）

乙 方：_____（单位盖章）

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

时间：_____年____月____日

时间：_____年____月____日

乙方账户信息

户名：_____

账号：_____

开户银行：_____

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以

书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专

用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见**合同专用条款**。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按**合同专用条款**约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；

2.17.2 履约保证金在**合同专用条款**约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起___个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按**合同专用条款**规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

第六章 响应文件格式

肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务 响

应

文

件

供应商：_____

____年__月__日

一、报价表

项目名称：肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务

项目编号：2025ADDFD00072

供应商名称	
响应范围	全部
报价 (详见备注说明)	人民币大写：_____元/年
备注说明	

供应商电子签章：_____

日 期：_____

注：

表中报价即为优惠后报价，并作为评审依据。任何有选择或有条件的报价，或者表中某一包别填写多个报价，均为无效报价。

二、最终承诺报价表

(肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务第__次报价书)

项目名称：肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务

项目编号：2025ADDFD00072

供应商名称	
响应范围	全部
最终报价 (详见备注说明)	人民币大写：_____元/年
备注说明	
采购小组签字	

供应商电子签章或授权代表签字：

年 月 日

注：本页《报价表》由供应商在接到报价通知后依据协商情况填写，并在规定时间内上传。考虑报价的方便，供应商在填写最终承诺报价后，（第一次报价—最终承诺报价）除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备、工程量或服务的优惠浮动值（特定分项优惠除外），而不考虑措施项目清单和规费税金清单的金额改变。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、响应函

致：肥东县人民政府办公室

肥东县公共资源交易有限公司

根据贵方的采购文件，我方兹宣布同意如下：

1. 按采购文件规定提供的服务的最终报价见报价表，如我方被确定为成交供应商，我方承诺愿意按采购文件规定缴纳成交服务费。

2. 我方根据采购文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证于买方要求的期限内完成供货、安装及服务，并通过买方验收。

3. 我方承诺报价低于同类货物和服务的市场平均价格。

4. 我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件的澄清或修改（如有），参考资料及有关附件，我方正式认可并遵守本次采购文件，并对采购文件各项条款、规定及要求均无异议。我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

5. 我方同意从采购文件规定的响应文件提交截止日期起遵循本采购文件，并在采购文件规定的响应文件有效期之前均具有约束力。

6. 我方声明响应文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效，企业运营正常。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与响应文件有关的任何证据、数据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定接受最低报价的响应文件。

8. 我方接受采购文件规定的付款方式、质保要求。

供应商电子签章：_____

日 期：_____

四、无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函

1. 本单位郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本单位在经营活动中没有重大违法记录，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，且未在被禁止参加政府采购活动的处罚期限内。

2. 本单位郑重声明，我单位无以下不良信用记录情形：

- (1) 被人民法院列入失信被执行人；
- (2) 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；
- (3) 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

3 本单位郑重声明，我单位未被合肥市及其所辖县（市）、区（开发区）公共资源交易监督管理部门记不良行为记录；或被记不良行为记录（以公布日期为准），但同时符合下列情形：

- (1) 开标日前（含当日）6 个月内记分累计未满 10 分；
- (2) 开标日前（含当日）12 个月内记分累计未满 15 分；
- (3) 开标日前（含当日）18 个月内记分累计未满 20 分；
- (4) 开标日前（含当日）24 个月内记分累计未满 25 分。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商电子签章：_____

日 期：_____

五、授权书

本授权书声明：_____（供应商名称）授权_____（供应商授权代表姓名）代表我方参加本项目采购活动，全权代表我方处理单一来源采购过程的一切事宜，包括但不限于：提交响应文件、协商、签约等。供应商授权代表在协商过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。供应商授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证明复印件：

授权代表联系方式：_____（请填写手机号码）

特此声明。

供应商电子签章：_____

日 期：_____

注：

1. 本项目只允许有唯一的供应商授权代表，提供身份证明复印件；
2. 法定代表人参加协商的无需提供授权书，提供身份证明复印件。

六、响应表

商务响应表

序号	商务条款	采购文件要求	供应商承诺	偏离说明
1	付款方式			
2	服务地点			
3	服务期限			
...				

供应商电子签章：_____

七、人员配备

(供应商可自行制作格式)

八、服务方案

(供应商可自行制作格式)

九、服务承诺

(供应商可自行制作格式)

十、主要成交标的承诺函

我单位同意成交结果公告中公示以下主要成交标的信息并承诺：响应文件中所提供的主要成交标的信息均真实有效。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

名称	肥东县 12345 热线受理业务整体外包服务
服务范围	
服务要求	
服务时间	
服务标准	

供应商电子签章：_____

日 期：_____

注：

- 1. 表中所列内容为满足本项目要求的主要成交标的信息；
- 2. 成交供应商提供的以上承诺情况（含服务名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准），将按约定随成交结果公告同时公告。
- 3. 本页《主要成交标的承诺函》仅作为结果公告使用，请供应商规范填写。

十一、诚信履约承诺函

致：肥东县人民政府办公室

肥东县公共资源交易有限公司

如我单位被确定为本项目成交供应商，我单位承诺在合同签订及履约过程中将严格执行《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目采购文件中关于合同签订及履约的相关规定，不出现以下情形：

- （1）中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- （2）未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
- （3）将政府采购合同转包；
- （4）提供假冒伪劣产品；
- （5）擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

本单位知悉如出现上述情形，将会被依法追究法律责任，可能的处理结果有：处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

供应商电子签章：_____

日 期：_____

十二、其他相关证明材料

提供符合采购需求及协商程序和评审标准规定的相关证明文件。